

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.	i
SAMPUL DALAM.	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.	iii
LEMBAR PENGESAHAN.	iv
KATA PENGANTAR.	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	vii
DAFTAR ISI.	viii
DAFTAR GAMBAR.	x
DAFTAR LAMPIRAN.	xi
ABSTRAKSI.	xii
<i>ABSTRACT.</i>	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tinjauan dan Manfaat Penelitian	2
BAB II LANDASAN TEORI	4
A. Pengertian Komplain	4
B. Penyebab Keluhan/Komplain	4
C. Penanganan Keluhan Pelanggan.....	5
D. Pengertian Pelanggan.....	7
E. Kepuasan Pelanggan.....	7
F. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	8
G. <i>Service/Layanan</i> Konsumen.....	8

BAB III PEMBAHASAN	10
A. Tinjauan Umum Perusahaan	10
1. Sejarah Perusahaan.	10
2. Fasilitas My Studio Hotel.....	14
3. Waktu <i>Check in</i> dan <i>Check out</i>	14
4. Visi dan Misi.....	14
5. Struktur Organisasi.....	15
B. Pembahasan	19
C. Pembahasan Penelitian	31
BAB VI PENUTUP	36
A. Kesimpulan	36
B. Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 My Studio Hotel.....	10
Gambar 3.2 <i>Lobby</i> My Studio Hotel.....	11
Gambar 3.3 Tipe Kamar <i>Single</i> Studio.....	12
Gambar 3.4 Tipe Kamar <i>Double</i> Studio.....	12
Gambar 3.5 Kabin yang Tertutup Tirai pada My studio Hotel.....	12
Gambar 3.6 Lemari Kecil/Loker dibawah Kabin.....	13
Gambar 3.7 Kamar Mandi My Studio Hotel.....	13
Gambar 3.8 Struktur Organisasi My Studio Hotel.....	15
Gambar 3.9 Tamu Komplain.....	22
Gambar 3.10 Form <i>Upgrade</i> Hotel.....	23
Gambar 3.11 Contoh Komplain Model Kamar di Media <i>Online</i>	24
Gambar 3.12 Contoh Komplain Kebersihan di Media <i>Online</i>	27
Gambar 3.13 Standar Operasional Prosedur <i>Housekeeping</i>	28
Gambar 3.14 Contoh <i>form</i> keluhan (<i>Guest Complain</i>).....	32
Gambar 3.15 Mekanisme Penangan Komplain pelanggan.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Bimbingan Tugas Akhir

Lampiran 2 Dokumentasi dan Keterangan My Studio Hotel di Media *Online*